

**INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN
DEL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN PARA
LAS FIGURAS CONTRACTUALES DEL
PROFESORADO DEL SISTEMA UNIVERSITARIO
ANDALUZ**

**Grado de satisfacción de los solicitantes
Año 2015**



Resumen y Acciones de Mejora Futura

El presente informe incluye un análisis estadístico de los resultados de la evaluación del procedimiento de evaluación para las figuras contractuales del profesorado del sistema universitario andaluz llevado a cabo por la Dirección de Evaluación y Acreditación Universitaria durante el año 2015. Se incluyen los resultados del cuestionario enviado a 558 solicitantes que fueron evaluadores durante dicho año, respondiendo un total de 191 encuestados.

Este análisis se realiza con objeto de continuar con los mecanismos puestos en marcha por la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) para la mejora de la calidad y conocer el grado de satisfacción de los agentes implicados en el procedimiento de evaluación para las figuras contractuales del profesorado del sistema universitario andaluz.

Los resultados obtenidos revelan que la mayoría de los encuestados valoran satisfactoriamente y muy satisfactoriamente el procedimiento de forma global.

Del análisis de los resultados se deduce la necesidad de efectuar futuras acciones de mejora que ayuden a optimizar los procesos de evaluación, tales como continuar mejorando la motivación de los informes negativos.



ÍNDICE

1. CONTEXTO.....	4
2. SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LOS SOLICITANTES	5
2.1 Información sobre el Proceso de evaluación	7
2.1.1 Acceso a la información publicada en la web	7
2.1.2 Documentación disponible que se encuentra publicada en web sobre el procedimiento.....	7
2.2 Criterios.....	8
2.2.1 Claridad de los criterios de evaluación establecidos	8
2.2.2 Adecuación de los criterios de evaluación a la/s figura/s solicitadas	9
2.3 Aplicación	10
2.3.1 Información facilitada por la aplicación de consulta de estado durante el procedimiento.....	10
2.4 Resultados.....	11
2.4.1 Tiempo de tramitación de la solicitud.....	11
2.4.2 Motivación del informe negativo, en caso de haber obtenido evaluación desfavorable.....	11
2.5 Personal.....	12
2.6 Valoración global.....	15
3. CONCLUSIONES	16
4. Anexo I. Cuestionario de satisfacción de los solicitantes.....	17

1. CONTEXTO

La Ley Andaluza de Universidades (LAU) en su Título V establece, entre otras funciones, la de evaluar la actividad docente e investigadora del profesorado a efectos de la emisión de los informes preceptivos para ser contratados por las universidades andaluzas.

Estos informes son requisito necesario para poder optar a las figuras de Profesor Contratado Doctor, Profesor Contratado Doctor con Vinculación Clínica al SSPA, Profesor Ayudante Doctor y Profesor de Universidad Privada.

Este procedimiento se regula mediante la Resolución de 15 de diciembre de 2005, de la Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria, por la que se establece el procedimiento de evaluación para las figuras contractuales del profesorado del sistema universitario andaluz.

Para llevar a cabo este mecanismo se nombraron 6 comités técnicos de evaluación distribuidos en ámbitos de conocimiento, formados por un presidente y dos vocales. Dichos expertos son evaluadores independientes y de reconocido prestigio designados por la DEVA.

Los datos que se presentan en este Informe son los correspondientes a la evaluación realizada por la DEVA a los solicitantes que recibieron su evaluación durante el año 2015.

2. SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LOS SOLICITANTES

La DEVA ha querido conocer el grado de satisfacción de los diferentes agentes implicados en el procedimiento y en este informe se refleja el correspondiente a los solicitantes.

La escala de valoración recorre diferentes grados de satisfacción desde el 1: Muy insatisfecho al 5: Muy satisfecho, incluyendo también una valoración de NS/NC.

El modelo de cuestionario realizado se presenta como anexo al final de este documento.

El cuestionario de satisfacción está estructurado en 6 dimensiones principales sobre las que se pide valorar el grado de satisfacción:

Información sobre el procedimiento: Se ha incluido la valoración sobre la información facilitada sobre el procedimiento, la información facilitada para realizar la evaluación y los plazos de evaluación.

Criterios: Se ha incluido una valoración sobre la claridad y adecuación de los criterios de evaluación.

Aplicación: Se ha incluido una valoración sobre la herramienta facilitada para ayudar a realizar la evaluación y el modelo de los informes.

Resultados: Se ha incluido una valoración sobre la información final que reciben dichos usuarios.

Personal implicado en el proceso: Se ha incluido la valoración de la atención recibida por el personal de la DEVA, incluyendo la solución aportada a sus consultas y el tiempo de respuesta

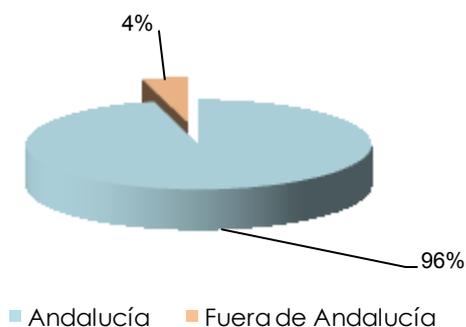
Valoración global: Se ha incluido la valoración general del procedimiento de evaluación de la DEVA, donde también aparecen las observaciones y propuestas de mejora.

Se continúa utilizando el mismo cuestionario para poder comparar los resultados con los obtenidos en encuestas anteriores y valorar las acciones de mejora llevadas a cabo.

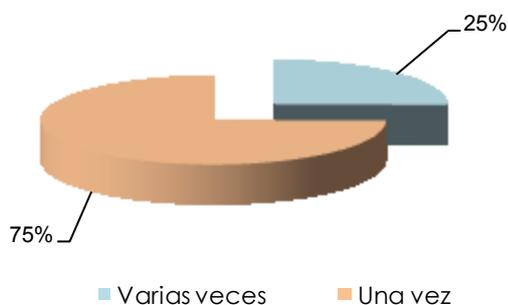
El cuestionario de evaluación fue enviado los días 3 y 4 de febrero a los 558 solicitantes que recibieron su evaluación durante el periodo 2015. La fecha de cierre para recibir las respuestas al cuestionario fue el 29 de febrero de 2015, siendo 191 el número de cuestionarios cumplimentados en esa fecha.

La tasa de respuesta ha sido del 34,2 %. Esta tasa es inferior a la obtenida en el cuestionario enviado el año pasado, pero se sigue manteniendo en torno al 35%.

Para el procedimiento se admiten todos los solicitantes independientemente de su procedencia. La mayoría de las solicitudes se reciben de Andalucía tal y como se observa que el 99% de las respuestas son de solicitantes de Andalucía.



En el caso de resultar evaluada desfavorablemente una solicitud, puede volver a presentarla transcurridos seis meses desde la notificación de dicha evaluación. Para tener en cuenta este dato se ha introducido una cuestión que indica el porcentaje de usuarios que han solicitado más de una vez la acreditación. En la siguiente gráfica se observa que el 75% de los encuestados solo han solicitado la acreditación una vez sola vez. Se incrementa un poco con respecto a años anteriores.

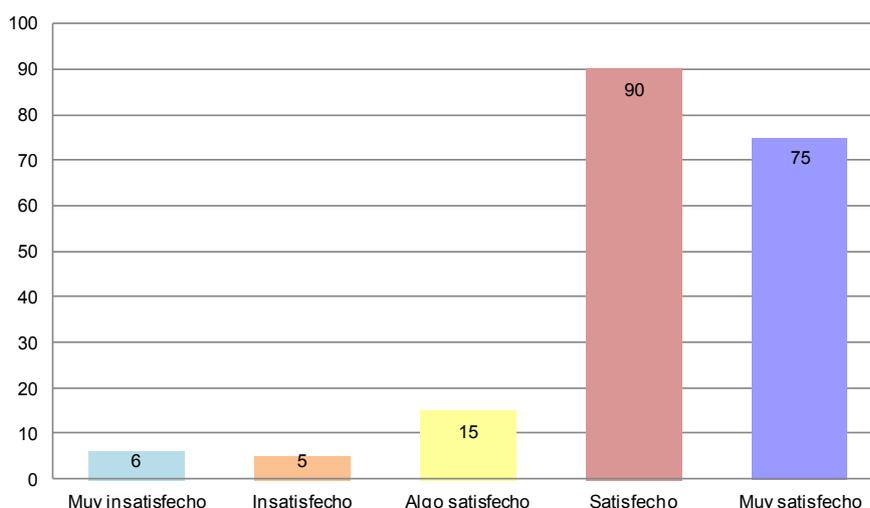


A continuación se analizarán cada uno de las dimensiones analizadas en el cuestionario

2.1 Información sobre el Proceso de evaluación

2.1.1 Acceso a la información publicada en la web

La DEVA dentro de los criterios de publicidad, tiene disponible en su página web toda la información relativa a los procedimientos de evaluación que lleva a cabo. Mediante esta cuestión se valora la satisfacción con el acceso a dicha información publicada, observando que el grado medio de satisfacción es 4,17 tal y como se puede observar en la siguiente gráfica.

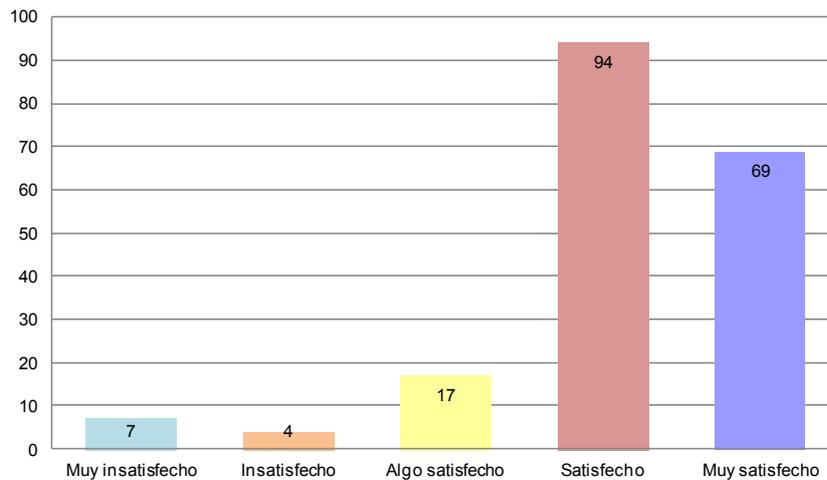


El porcentaje de “satisfechos” o “muy satisfechos” con la información publicada en web representa el 86% de las valoraciones, siendo una valoración levemente mejor que la obtenida en el año anterior.

2.1.2 Documentación disponible que se encuentra publicada en web sobre el procedimiento

Este ítem indica si los encuestados han encontrado toda la documentación necesaria para el proceso en la página web. El grado medio de de satisfacción 4,12, prácticamente igual al obtenido el año pasado.

La siguiente gráfica muestra la distribución de las respuestas.



Observaciones relativas a la información sobre el procedimiento

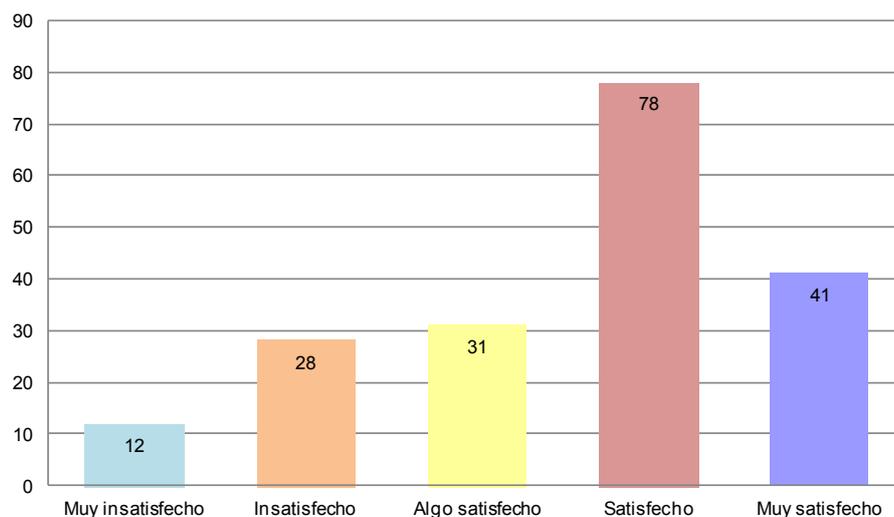
En relación a la información sobre el procedimiento de evaluación, no existe ninguna observación o propuesta de mejora realizada por los usuarios.

2.2 Criterios

2.2.1 Claridad de los criterios de evaluación establecidos

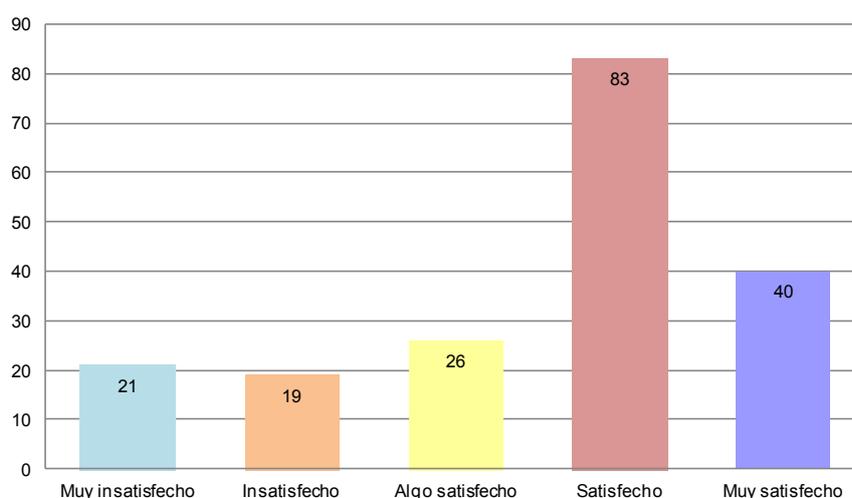
Se observa una valoración menor (3,54) con respecto a otros ítems. Aun así, el porcentaje de “satisfechos” o “muy satisfechos” sobre la definición de los criterios de evaluación supera el 60% (62,3%). Los resultados han mejorado con respecto a los resultados obtenidos el año pasado sin haberse realizado ninguna modificación de los criterios establecidos.

En la gráfica que se muestra a continuación se puede observar la distribución de las respuestas.



2.2.2 Adecuación de los criterios de evaluación a la/s figura/s solicitadas

La satisfacción media sobre la adecuación de los criterios de evaluación es de 3,50.



Observaciones relativas a los criterios de evaluación

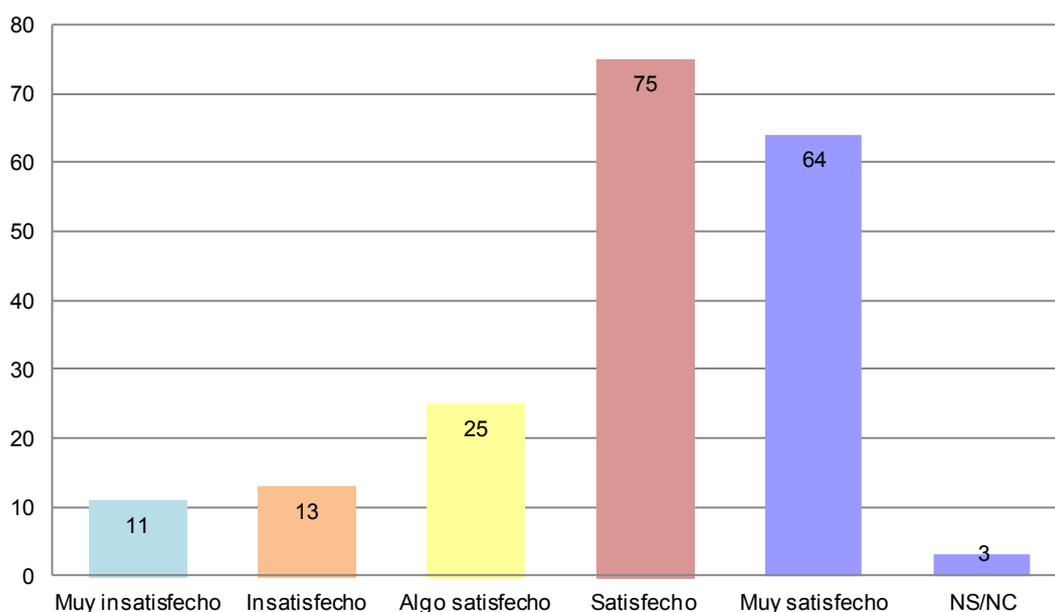
En relación a los criterios de evaluación es donde se realizan las principales observaciones. Al igual que en resultados anteriores se solicita conocer la puntuación otorgada en cada una de las aportaciones. También solicitan una mayor adaptación de dichos criterios a la especificidad de algunas áreas. En relación a estos criterios se está trabajando en una actualización de los mismos que permitan una mayor claridad y adecuación a las distintas áreas.

También influye la situación laboral de cada solicitante, ya que algunos indican que debe valorarse más la Experiencia Profesional externa a la Universidad y otros todo lo contrario, indicando que se debe dar más valor a la docencia universitaria.

2.3 Aplicación

2.3.1 Información facilitada por la aplicación de consulta de estado durante el procedimiento

La DEVA dispone de una aplicación para que los usuarios puedan conocer el estado de tramitación de su solicitud. El grado medio de satisfacción con dicha aplicación es 3,83. Siendo el porcentaje de “satisfechos” o “muy satisfechos” del 72%. Este dato a sufrido un pequeño descenso con respecto al año pasado pero prácticamente inapreciable. Se está trabajando en poder actualizar la aplicación para darle algo más de funcionalidad.



Observaciones relativas a la aplicación

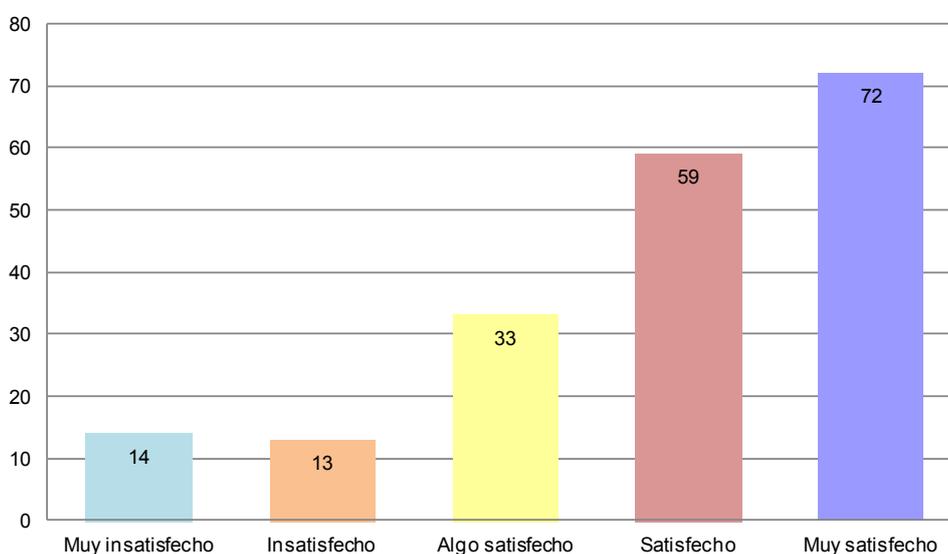
Una de las mejoras propuestas es la posibilidad de disponer de una aplicación informática para realizar la solicitud y no tener que utilizar tanto papel. Esta propuesta se suele repetir en

todos los cuestionarios de satisfacción y se está trabajando para intentar tenerla en cuenta en un futuro.

2.4 Resultados

2.4.1 Tiempo de tramitación de la solicitud

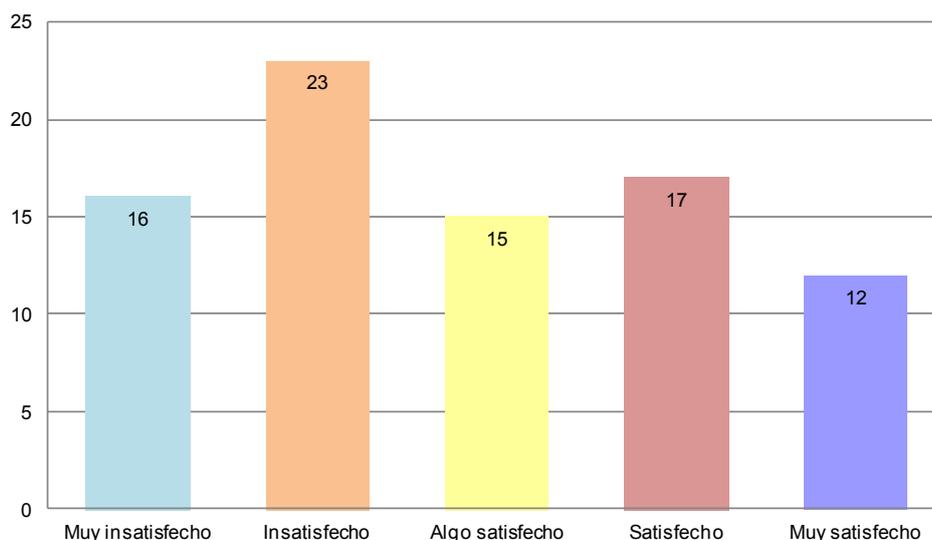
El grado de satisfacción con el tiempo de tramitación de la solicitud es 3,84. El 68% de los encuestados considera que está “satisfecho” o “muy satisfecho” con el tiempo de tramitación. Anualmente se va incrementando el grado de satisfacción por lo que las medidas que se están tomando van surtiendo efecto.



2.4.2 Motivación del informe negativo, en caso de haber obtenido evaluación desfavorable

En este ítem se observan unos resultados anómalos, ya que personas que han obtenido una evaluación positiva han respondido como NS/NC en lugar de no contestar a dicha cuestión. Por tanto, en el análisis se omitirán estas respuestas.

El grado de satisfacción con el informe motivado negativo es 2,83. Es el ítem con un grado de satisfacción menor, aunque se observa una leve mejoría con respecto a los resultados obtenidos el año pasado. En parte, se debe a la actualización de las plantillas de informes negativos que han mejorado el detalle de la motivación de dichos informes.



Observaciones relativas a los resultados

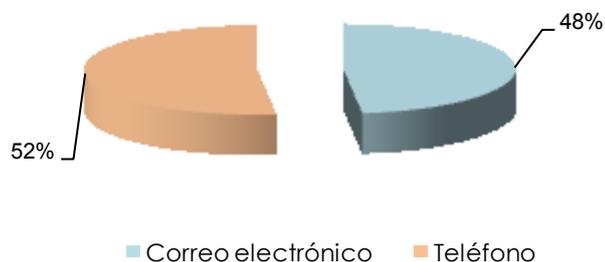
Existen observaciones de los solicitantes indicando que el tiempo de resolución es alto y debería agilizarse el procedimiento. En otros casos, aparece que el procedimiento es rápido.

También hay algunas observaciones sobre la falta de justificación de algunos informes negativo. Con respecto a este punto, se solicita que se conozca la puntuación individual de cada una de las aportaciones.

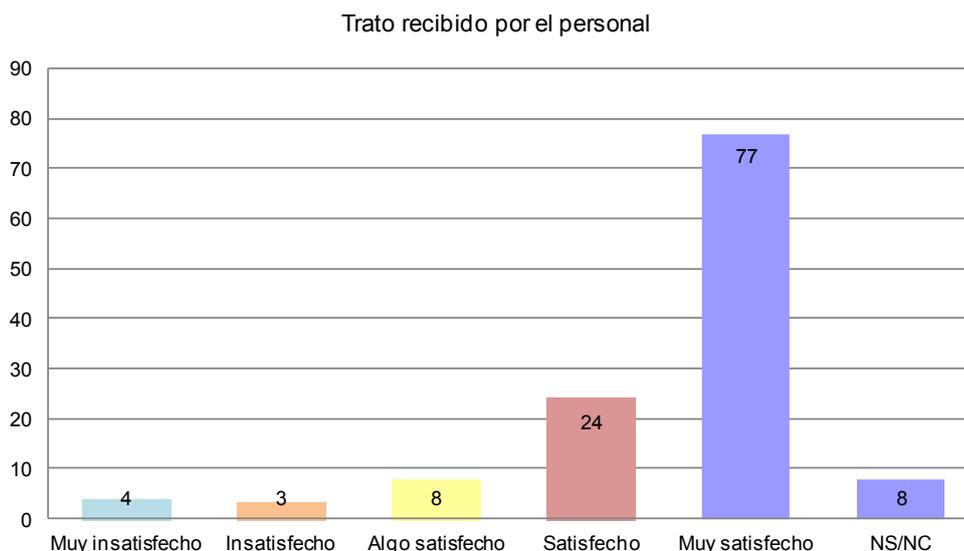
2.5 Personal

El personal implicado en el procedimiento de evaluación para las figuras contractuales del profesorado del sistema universitario andaluz, presta su atención tanto a través de consultas telefónicas como a través de un buzón de correo electrónico.

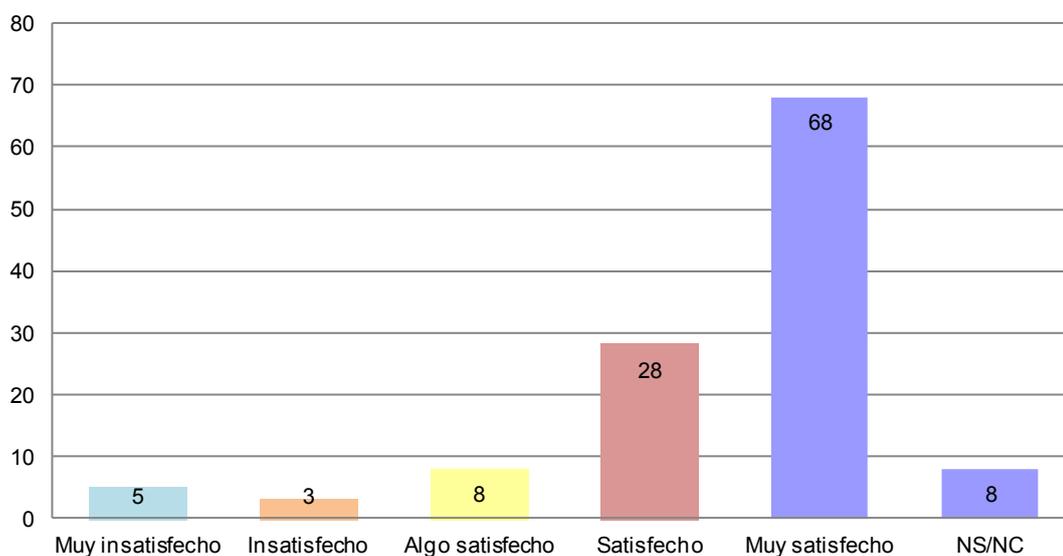
Este año continúa siendo el teléfono el medio más utilizado para las consultas (52%) aunque no es una diferencia muy significativa.



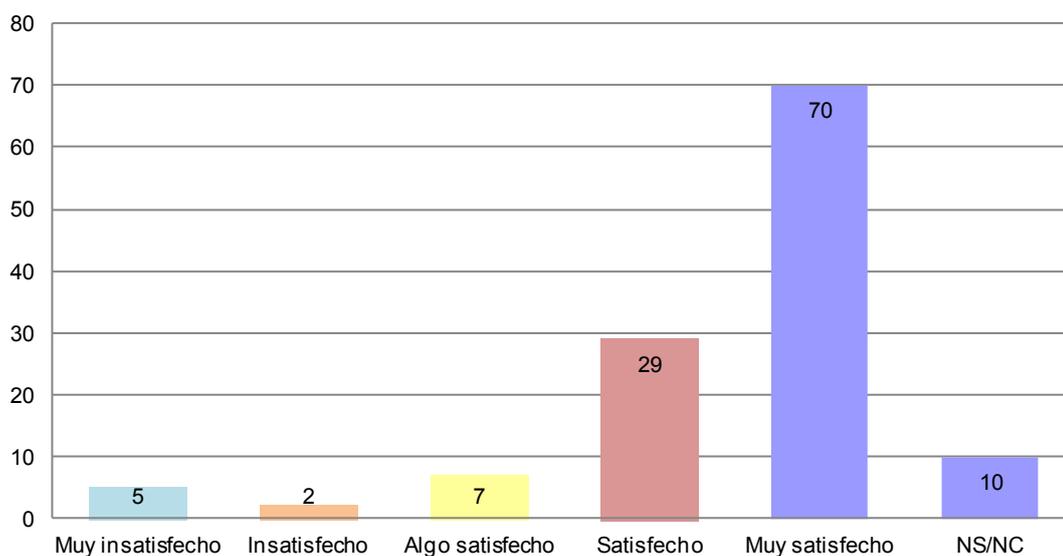
La valoración media del grado de satisfacción global obtenido en estos apartados es de 4, siendo la dimensión mejor valorada de todo el cuestionario como se puede observar en las siguientes gráficas, se ha producido un descenso con respecto a las respuestas obtenidas en el cuestionario del año pasado.



Solución recibida del personal, a la cuestión planteada



Tiempo de respuesta a la cuestión planteada



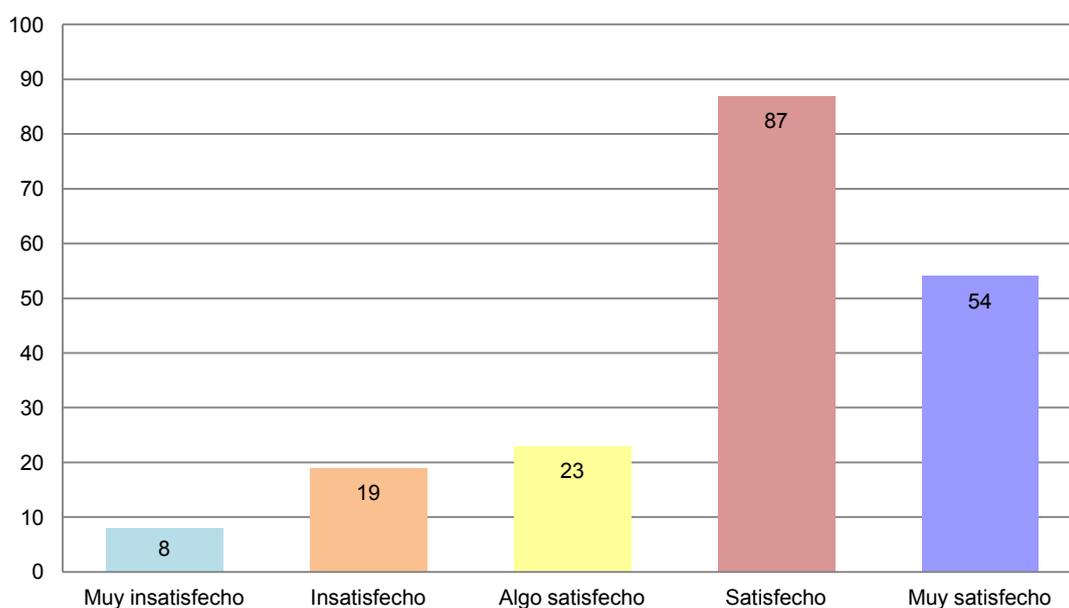
Observaciones relativas al personal

Las observaciones que existen a esta dimensión son para agradecer el trato y la respuesta otorgada por el personal del programa.

2.6 Valoración global

El grado de satisfacción global con el procedimiento es 3,83.

El 74% de los encuestados ha valorado globalmente de forma “satisfactoria” o “muy satisfactoria” el procedimiento, algo superior al obtenido en cuestionarios anteriores.



3. CONCLUSIONES

Una vez presentado el análisis de los resultados del cuestionario sobre el procedimiento, enunciamos las conclusiones que resumen los resultados.

De los resultados de las encuestas se deduce un elevado grado de satisfacción con el procedimiento en general siendo de un 3,83 sobre 5.

Con respecto al informe anterior, se observa un grado de satisfacción general algo superior en general y en cada una de las dimensiones, salvo algún caso en concreto.

Los solicitantes encuestados valoran positivamente la información de la que disponen sobre el procedimiento y la aplicación que tienen a su alcance para remitir el informe.

La valoración sobre los criterios de evaluación sigue siendo inferior al resto de dimensiones, así como la motivación del informe, siendo la dimensión donde hay que centrar el esfuerzo. Aunque en este aspecto, se ha notado una mejoría con respecto al año anterior por la modificación de las plantillas de informes.

Hay que seguir trabajando en la actualización de los criterios para realizar una mejor adaptación a las distintas figuras y a las características de cada ámbito de conocimiento.

El grado de satisfacción continua siendo el más alto el relacionado con el personal de la DEVA, lo que muestra la implicación de dicho personal en la mejora y eficiencia del procedimiento.

4. Anexo I. Cuestionario de satisfacción de los solicitantes

Cuestionario de satisfacción de usuarios del Programa de evaluación para las figuras contractuales del Sistema Universitario Andaluz

La Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) de la Agencia Andaluza del Conocimiento dentro de su Carta de Servicios establece indicadores para medir el grado de satisfacción de los programas desarrollados.

Para medir el grado de satisfacción con el programa de evaluación para las figuras contractuales, en el que ha participado como usuario, le ruego cumplimente este cuestionario con el objetivo final de recoger información para la mejora del procedimiento.

1. Sexo

Hombre

Mujer

2. Comunidad Autónoma a la que pertenece

Andalucía

Fuera de Andalucía

3. Figura para la que solicitó la evaluación (se puede marcar más de una opción)

Profesor Contratado Doctor

Profesor Contratado Doctor con Vinculación clínica al SSPA

Profesor Ayudante Doctor

Profesor de Universidad Privada

4. ¿Es la primera vez que solicita la evaluación para las figuras contractuales en esta Agencia?

Sí

No



Indique el grado de satisfacción en las siguientes cuestiones que se le plantean sobre los distintos aspectos relacionados con el programa de evaluación para las figuras contractuales.

A. Información sobre el Procedimiento

5. Acceso a la información publicada en la web sobre el procedimiento

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho
- NS/NC

6. Documentación disponible que se encuentra publicada en web sobre el procedimiento

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho
- NS/NC

B. Criterios

7. Claridad de los criterios de evaluación establecidos para la/s figura/s solicitadas

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho
- NS/NC

8. Adecuación de los criterios de evaluación a la/s figura/s solicitadas

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho
- NS/NC

C. **Aplicación**

9. Información facilitada por la aplicación de consulta de estado durante el procedimiento

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho
- NS/NC

D. **Resultados**

10. Tiempo de tramitación de la solicitud

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho
- NS/NC

11. En el caso de haber obtenido un informe negativo, adecuación de la motivación de dicho informe.

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho
- NS/NC

E. Personal

Si ha contactado con el personal implicado al programa de evaluación para las figuras contractuales indique el grado de satisfacción con dicho personal.

Forma en la que ha contactado (se puede marcar más de una opción)

- Buzón de correo electrónico
- Teléfono

12. Trato recibido por el personal

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho
- NS/NC

13. Solución recibida del personal, a la cuestión planteada

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho



NS/NC

14. Tiempo de respuesta a la cuestión planteada

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Algo satisfecho

Satisfecho

Muy Satisfecho

NS/NC

F. Valoración Global

15. Grado de satisfacción general con el procedimiento

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Algo satisfecho

Satisfecho

Muy Satisfecho

16. Observaciones

Indique cualquier aclaración u observación que quiera realizar sobre las respuestas seleccionadas a lo largo del cuestionario indicando la letra y número de ítem al que quiera referirse.

17. Propuestas de mejora del procedimiento.

Indique las propuestas que considere oportunas para mejorar el procedimiento en futuras revisiones.